

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN AIR MINUM PADA KANTOR
PDAM DI REMBANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

Hendri Hapsoro
B 100 040 181

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

Perubahan ini telah mendorong munculnya pemikiran baru, produk baru, pasar baru dan kompetisi baru, sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dari para pesaing (*competitor*). Kebutuhan dan keinginan pelanggan dewasa ini semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhannya.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi

petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk masa depan yang gemilang. (Yamit: 2001).

Menurut Kotler dalam Sabihaini (2000), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected services*). Tuntutan pelanggan dalam dunia jasa dalam hal layanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola jasa bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Kualitas layanan (*service quality*) pada sebuah perusahaan jasa dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya. Perbedaan antara *perceived services* dengan *expected services* menimbulkan gap/kesenjangan.

Kesenjangan/gap akibat tidak terpenuhinya harapan terhadap layanan yang diberikan, menurut Parasuraman dalam Sabihaini (2000), dapat diukur dengan instrumen yang disebut *SERVQUAL INSTRUMENT* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu : dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Oleh karena sangat penting untuk mengetahui dimensi mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terutama dalam sektor usaha jasa. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan obyek penelitian adalah Kantor PDAM Kabupaten Rembang. Pemilihan obyek penelitian ini di dasarkan pada kenyataan bahwa Kantor PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik

Negara yang bergerak dalam penyediaan air minum untuk masyarakat. Sebagai satu-satunya Badan Usaha yang mengelola penyediaan air minum yang merupakan kebutuhan pokok masyarakat, maka dituntut bagi PDAM untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, maka perlu untuk diteliti sejauh mana pelayanan yang telah diberikan PDAM kepada masyarakat/pelanggan dan dimensi mana dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga didasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Kusumajati (2002) yang meneliti tentang pengaruh dimensi *SERVQUAL* yang dilakukan oleh Kantor PDAM Salatiga dengan kesimpulan dari hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan dan dimensi *Responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mereplikasi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusumajati, sehingga diketahui apakah penelitian itu bersifat umum atau hanya berlaku pada salah satu Kantor PDAM.

Sebagai institusi perusahaan jasa dalam penyediaan air minum yang mendasarkan usahanya pada azas kemanfaatan dan pelanggan yang bersifat jangka panjang masalah kualitas layanan atau *service quality* menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha ini. Dengan adanya perbedaan tingkat layanan dari dimensi *service quality*, perusahaan dapat mengevaluasi strategi konsumen/pelanggan, apakah tetap mempertahankan

strategi yang dijalankan pada saat ini, melakukan revisi atau mengganti strategi yang dijalankan pada saat ini. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan sumber informasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh yang signifikan dari dimensi *Service quality* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan pelanggan air minum kantor PDAM Kabupaten Rembang ?
2. Dimensi manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan air minum kantor PDAM Kabupaten Rembang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap kepuasan pelanggan air minum kantor PDAM Kabupaten Rembang.
2. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan (*service quality*) yang paling dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan air minum kantor PDAM Kabupaten Rembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak PDAM dalam usaha meningkatkan kualitas layanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak PDAM apabila ingin meningkatkan kepuasan pelanggan sebaiknya menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang dominan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

b. Bagi penulis

Sebagai pengembangan kemampuan dalam meneliti serta penelitian ini juga untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan PDAM.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi objek penelitian yang sama dan sebagai ilmu pengetahuan.